

Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra apmeklētāju apmierinātība ar apkalpošanu, pakalpojumu klāstu un atbalstu

KVANTITATĪVAIS PĒTĪJUMS

© “Latvijas Fakti”, 2023.gada novembris - decembris



SATURS

I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA	3
II. GALVENIE SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS	6
III. PĒTĪJUMA REZULTĀTI	
1. Pieteiktie/ saņemtie valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumi	11
2. Apmierinātība ar apkalpošanu	14
3. Pozitīvās lietas un trūkumi klientu apkalpošanas centrā	16
4. Pakalpojumu pieteikšana elektroniski	20
5. Elektroniskās identifikācijas līdzekļu lietošana	26
6. Vēlamā informācija no valsts iestādēm	30



I. Metodoloģiskā informācija



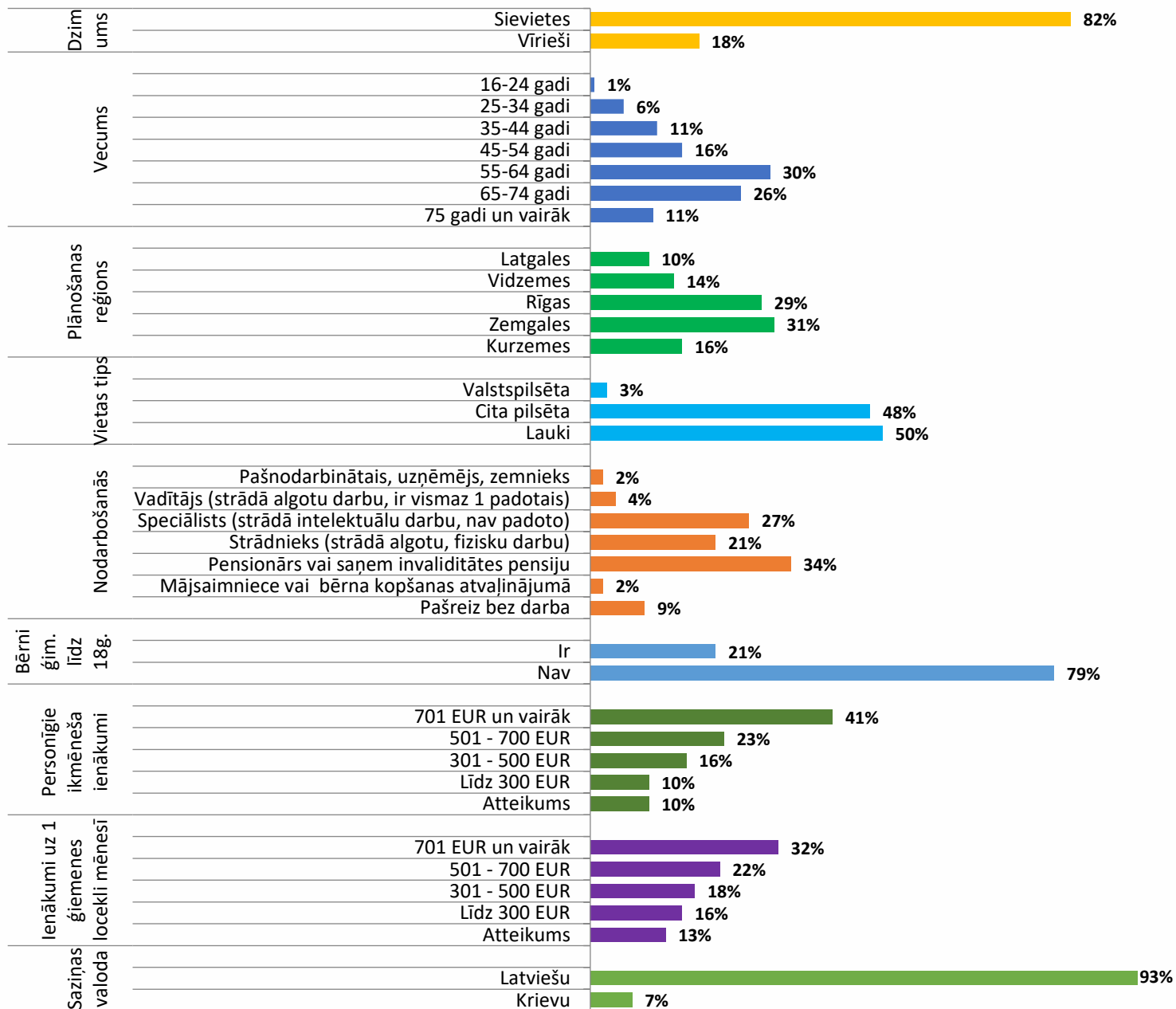
PĒTĪJUMA PASŪTĪTĀJS	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
PĒTĪJUMA VEICĒJS	Tirgus un sociālo pētījumu centrs "Latvijas Fakti"
PĒTĪJUMA MĒRĶIS	Noskaidrot VPKAC klientu apmierinātību ar apkalpošanu un VPKAC pieejamo pakalpojumu klāstu, kā arī ar pieejamo atbalsta apjomu valsts pārvaldes pakalpojumu pieteikšanai
MĒRĶA GRUPA	Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centru apmeklētāji – pakalpojumu izmantotāji
IZLASE	141 respondents. Respondentu atlase tika veikta izmantojot nejaušo pašizlases metodi. Klientam pēc VPKAC vizītes tika piedāvāta iespēja piedalīties aptaujā.
APTAUJAS METODE	Aptauja tika veikta izmantojot CATI (datorizētas telefonintervijas) metodi.
INTERVĒŠANAS LAIKS	23.11.2023. – 6.12.2023.

Izmantoto terminu skaidrojums

CATI	Datorizētas telefonintervijas jeb Computer Assisted Telephone Interviews
eID	Elektroniskā identifikācijas karte, personu apliecinošs dokuments, ar kuru var apliecināt savu identitāti un tiesisko statusu, gan klātienē, gan attālināti – interneta vidē
EDS	Elektroniskās deklarēšanas sistēma
IT	Informācijas tehnoloģijas
PIN	Personas identifikācijas numurs, drošības kods autorizācijai
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VPVKAC	Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra



Respondentu sociāli demogrāfiskais profils



Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141



Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

II. Galvenie secinājumi un rekomendācijas



- Saskaņā ar pētījuma rezultātiem:
- ❖ Aptaujātie Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra (VPVKAC) pakalpojumu izmantotāji ar vizīti VPVKAC bija apmierināti. Apkalpošana pēc visiem kvalitātes kritērijiem tika vērtēta gandrīz viennozīmīgi pozitīvi. Pēc visiem kritērijiem vidējais apkalpošanas vērtējums bija 9,5 punkti un vairāk, kas 10 punktu skalā uzskatāms par ļoti augstu vērtējumu.
 - ❖ 2022. un 2023.g. VPVKAC klientu aptauju rezultātu salīdzinājums atklāj kopumā pozitīvas tendences:
 - ✓ Uzlabojas VPVKAC klientu digitālās prasmes. Šogad respondenti biežāk valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumus klientu apkalpošanas centrā pieteica elektroniski, augusi ir pieredze un pārliecība par spējām turpmāk patstāvīgi pieteikt pakalpojumus elektroniski.
 - ✓ Pieaudzis elektroniskās identifikācijas līdzekļu lietotāju skaits, jo īpaši eID kartes (no 39% līdz 72%) un e-paraksta kartes (no 5% līdz 27%) lietotāju skaits.
 - ❖ VPVKAC klienti, galvenokārt, ir sievietes (82%), iedzīvotāji vecumā virs 55 gadiem (67%), nelielo pilsētu (nav valstspilsētas) (48%) un lauku teritoriju (50%) iedzīvotāji.
 - ❖ Vairāk nekā trīs ceturtdaļas (77%) respondentu VPVKAC ieradās ar mērķi pieteikt vai saņemt valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumus. Katrs trešais (35%) respondents ieradās uz konsultāciju par kādu pakalpojumu.
 - ❖ VPVKAC risināto pakalpojumu un konsultāciju loks ir ļoti plašs, respondenti nosauca vairāk nekā 30 iemeslus, kāpēc griezušies VPVKAC. Biežāk pieteiktie/ saņemtie valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumi:
 - ✓ Slimības pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana (VSAA) - pieteica/ saņēma 15% (+5% salīdzinājumā ar 2022.g.) klientu;
 - ✓ Maksājumi, rēķini, infrastruktūras izmantošana (piemēram, drukāšana, skenēšana u.tml.) - pieteica/ saņēma 14% (-5% salīdzinājumā ar 2022.g.) respondentu;
 - ✓ Pašvaldības pakalpojumi – 12% (+1% salīdzinājumā ar 2022.g.);
 - ✓ Gada ienākumu deklarāciju iesniegšana (VID) – 12% (-18% salīdzinājumā ar 2022.g.);
 - ✓ Vecuma pensijas pārrēķins sakarā ar uzkrāto pensijas kapitālu periodā pēc pensijas piešķiršanas/pārrēķināšanas (VSAA) – 9% (+6% salīdzinājumā ar 2022.g.);
 - ✓ Citus pakalpojumus pieteica/ saņēma mazāk par 5% VPVKAC apmeklētāju.



- ❖ Līdzīgi kā 2022.g., arī šogad VPVKAC pakalpojumu izmantotāji apkalpošanu vērtēja gandrīz viennozīmīgi pozitīvi. Pēc visiem kritērijiem apkalpošana 10 punktu skalā vairāk nekā 85% gadījumu tika vērtēta ar kādu no divām augstākajām vērtējuma atzīmēm (9 vai 10 punkti), pēc visiem kritērijiem vidējais apkalpošanas vērtējums bija 9,5 punkti un vairāk, kas 10 punktu skalā uzskatāms par ļoti augstu vērtējumu. Iespējams mazais kritisko vērtējumu īpatsvars saistāms ar pašizlases metodi – aptaujā piedalījās tikai tie VPVKAC pakalpojumu izmantotāji, kuri tam piekrita. Parasti pozitīvāk noskaņotie klienti ir atsaucīgāki nekā neapmierinātie.
- ❖ Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra galvenā priekšrocība ir tā darbinieki. Lūgti nosaukt pozitīvās lietas, ko vēlētos izcelt par klientu apkalpošanas centru, dominējošā daļā gadījumu respondenti norādīja uz VPVKAC darbinieku pozitīvo attieksmi, atsaucību un kompetenci. Biežāk minētās atbildes:
 - ✓ Laba, laipna attieksme (minēja 54% aptaujāto VPVKAC klientu);
 - ✓ Atsaucīgi, pretimnākoši darbinieki (48%);
 - ✓ Izstāsta un paskaidro visu nepieciešamo (25%);
 - ✓ Kompetenti, zinoši darbinieki (19%).
- ❖ Vairāk nekā trīs ceturtdaļas (79%) respondentu nespēja nosaukt kādu neapmierinošu lietu, kura būtu jāuzlabo klientu apkalpošanas centrā. Visbiežāk (4% gadījumu) tika norādīts, ka vajadzētu plašākas, klientu vajadzībām piemērotas telpas ar norobežotām klientu apkalpošanas vietām.
- ❖ Pakalpojumi klientu apkalpošanas centros tiek pieteikti dažādos veidos:
 - ✓ 35% respondentu iesniedza pakalpojumu elektroniski VPVKAC pieejamajā publiskajā datorā ar VPVKAC darbinieka palīdzību vai pats;
 - ✓ 26% aptaujāto iesniedza pakalpojuma pieteikumu, pilnvarojot VPVKAC darbinieku;
 - ✓ 25% aptaujas dalībnieku iesniedza pakalpojuma pieteikumu VPVKAC papīra veidā;
 - ✓ 24% VPVKAC klientu saņēma konsultāciju, tika informēti par valsts iestādes pakalpojumiem.



- ❖ Respondenti, kuri nepieteica pakalpojumu elektroniski, visbiežāk (katrā otrajā gadījumā) to pamatoja ar nepietiekamām zināšanām un prasmēm. Jāatzīmē, ka šogad šis faktors tika uzsvērts biežāk nekā iepriekšējā aptaujā. Biežāk minētie iemesli, kāpēc pakalpojumi netika pieteikti elektroniski:
 - ✓ Neprot pietiekamā līmenī lietot datoru, internetu (minēja 29% respondentu, kuri nepieteica pakalpojumu elektroniski);
 - ✓ Nav pieejams dators vai cita ierīce ar interneta pieslēgumu (21%);
 - ✓ Labāk uztic pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem – KAC darbiniekiem (17%);
 - ✓ Neprot darboties ar tik sarežģītām sistēmām (16%).
- ❖ Līdzīgi kā 2022.g., arī šogad 91% gadījumu darbinieks klientu informēja, ka pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski. Nedaudz mazinājusies palīdzības piedāvāšana pieteikt pakalpojumu elektroniski. Šogad tā tika piedāvāta 78% (-14% salīdzinājumā ar 2022.g.) gadījumu.
- ❖ Respondenti, kuri pieteica pakalpojumu elektroniski (tas notika, galvenokārt, ar VPVKAC darbinieka palīdzību), ir kļuvuši pārliecinātāki par spējām turpmāk patstāvīgi pieteikt pakalpojumus elektroniski:
 - ✓ 70% respondentu (+26% salīdzinājumā ar 2022.g.) kā labu vērtēja savu pieredzi pieteikt pakalpojumu elektroniski;
 - ✓ 75% (+20% salīdzinājumā ar 2022.g.) aptaujāto kopumā jūtas pārliecināti par savām spējām patstāvīgi pieteikt valsts pakalpojumus elektroniski.
- ❖ Kā veicinošs faktors izmantot iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski pārliecinoši visbiežāk tika nosauktas videoapmācības, kur soli pa solim tiku parādīts, kas jādara.
- ❖ Vairāk nekā divas trešdaļas (68%) aptaujas dalībnieku lieto internetu katru dienu. Retāk to dara 22% aptaujāto, savukārt nelieto 10% VPVKAC klientu. Līdzīgi rezultāti bija vērojami arī 2022.g. pētījumā. Internetbanku vismaz reizi nedēļā lieto 43%, retāk – vēl 37% respondentu. 21% VPVKAC klientu apgalvoja, ka viņi neizmanto internetbanku. Pētījuma rezultātu analīze respondentu grupās, kas izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm, atklāj tendenci – jo gados vecāki ir respondenti, jo lielāks ir VPVKAC apmeklētāju skaits, kuri neizmanto internetbanku.



- ❖ Jāatzīmē pozitīvā tendence – pieaug elektroniskās identifikācijas līdzekļu īpašnieku un lietotāju skaits, jo īpaši eID kartes un e-paraksta kartes lietotāji:
 - ✓ Internetbanka ir 87% (-2% salīdzinājumā ar 2022.g.), to lieto 72% aptaujas dalībnieku;
 - ✓ Elektroniskā identifikācijas karte (e-ID) ir 72% (+33% salīdzinājumā ar 2022.g.), to lieto 60% aptaujāto;
 - ✓ Smart-ID ir 63% (+4% salīdzinājumā ar 2022.g.), to lieto 55% VPVKAC klientu;
 - ✓ E-paraksta karte ir 27% (+22% salīdzinājumā ar 2022.g.), to lieto 13% respondentu;
 - ✓ E-paraksts mobile ir 22% (rezultāts nav mainījies), to lieto 12% pētījuma dalībnieku;
 - ✓ Valsts oficiālo e-adresi (pieejama valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv) zina 83% (+21% salīdzinājumā ar 2022.g.), to izmanto 41% (+18% salīdzinājumā ar 2022.g.) respondentu. Oficiālās e-adreSES neizmantošana parasti (68% gadījumu) tika argumentēta ar vajadzības trūkumu pēc elektroniskās pastkastītes.
- ❖ Aptaujātie VPVKAC klienti no valsts iestādēm vēlētos saņemt šāda veida informāciju:
 - ✓ Atgādinājumus (piemēram, par nenomaksātajiem nodokļiem, par pasēs derīguma termiņa tuvošanos beigām) (minēja 72% aptaujas dalībnieku);
 - ✓ Paziņojumus (piemēram, aprēķinātais gada nodoklis par mājokli) (58%);
 - ✓ Piedāvājumus (piemēram, līdz ar bērna piedzimšanu tiek nosūtīts ziņojums par visiem pieejamajiem valsts un pašvaldību pabalstiem) (minēja 40% respondentu).
- Rekomendācijas:
 - ✓ Veidot videopamācības/ instrukcijas par e-pakalpojumi un elektroniskās identifikācijas līdzekļu lietošanu, par iespēju VPVKAC pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski, kā soli pa solim rīkoties, lai panāktu risinājumu.
 - ✓ Izglītot sabiedrību, jo īpaši pensijas vecuma iedzīvotājus, par digitālajām prasmēm, par e-pakalpojumu nepieciešamību un lietošanas priekšrocībām. Šim mērķim varētu īstenot kādu informatīvo kampaņu, izvietojot informatīvās sociālās reklāmas/ skaidrojumus tradicionālajos medijos kā TV un radio.



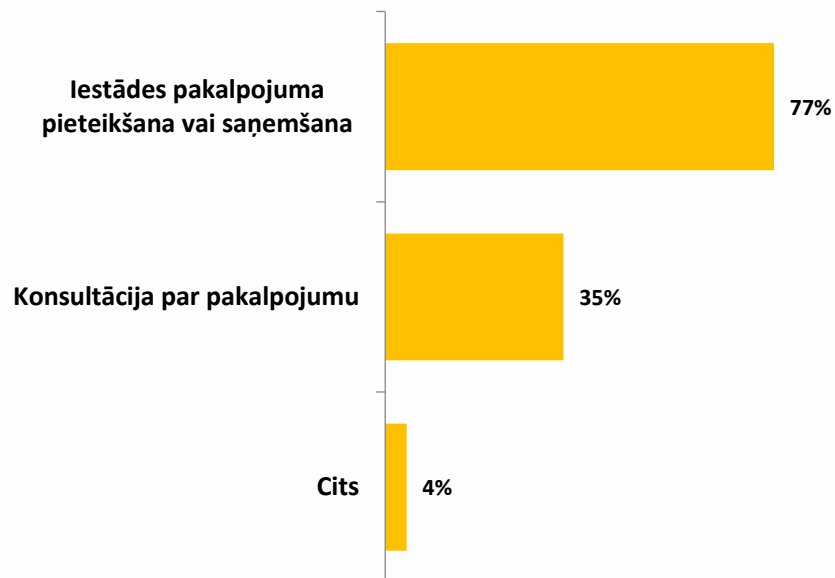
III. Aptaujas rezultāti

1. Pieteiktie/ saņemtie valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumi



Klientu apkalpošanas centra apmeklējuma mērķis

Kāds šodien bija Jūsu Klientu apkalpošanas centra apmeklējuma mērķis?

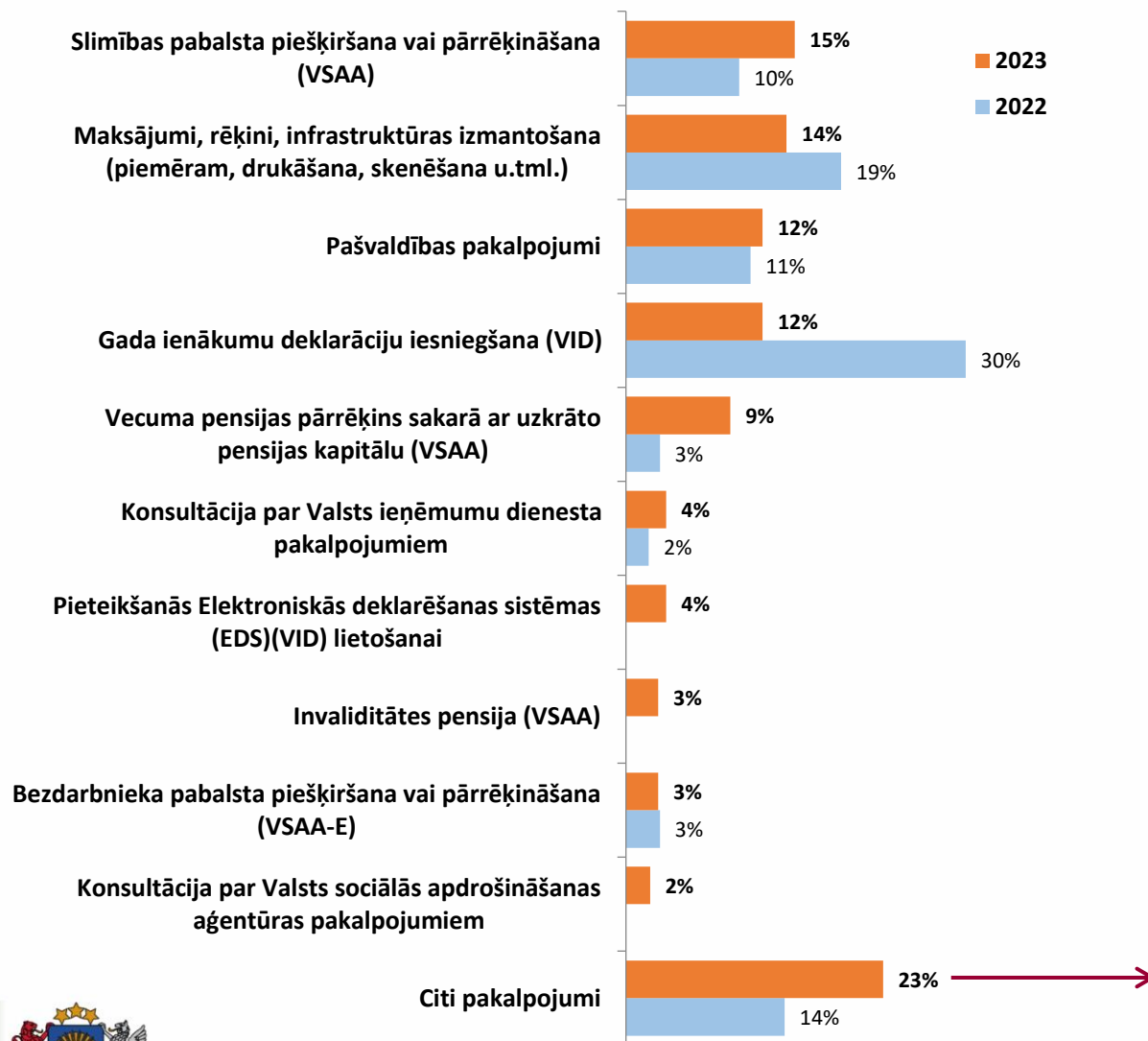


Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141



Pieteiktie/ saņemtie valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumi

Kādu tieši konsultāciju vai pakalpojumu Jūs pieteicāt vai saņēmāt šajā klientu apkalpošanas centrā?



- Kā citi pakalpojumi (grafikā) tika nosaukti:
- ✓ Elektroniskā algas nodokļa grāmatiņa (VID)
 - ✓ Apbedīšanas pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana (VSAA)
 - ✓ Vecuma pensijas piešķiršana (VSAA)
 - ✓ Konsultācija par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes pakalpojumiem
 - ✓ Ģimenes valsts pabalsta un piemaksas pie ģimenes valsts pabalsta piešķiršana (VSAA)
 - ✓ Konsultācija par Lauku atbalsta dienesta pakalpojumiem
 - ✓ Konsultācija par Lauksaimniecības datu centra pakalpojumiem
 - ✓ Čeku noformēšana un iesniegšana veselības apdrošināšanas kompānijai
 - ✓ Iesnieguma noformēšana (neprecizēts)
 - ✓ E-paraksta noformēšana
 - ✓ Nekustamā īpašuma reģistrēšana Zemesgrāmatā
 - ✓ SmartID noformēšana/ uzstādīšana
 - ✓ Jautājumi par zemes/ dārza nomu
 - ✓ Darba nespējas noformēšana
 - ✓ Dokumentu iesniegšana uzturēšanās atļaujas saņemšanai
 - ✓ Konsultācija par paraksta apliecināšanu tautas nobalsošanā
 - ✓ "Sadales tīkli" jaudas maiņa
 - ✓ Saņemt atļauju nozāgēt bīstamu koku
 - ✓ Sūtījuma saņemšana aprūpē esošam cilvēkam
 - ✓ Atskaite par bitēm saimniecībā
 - ✓ Jautājumi par sniega tīrīšanu

Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141



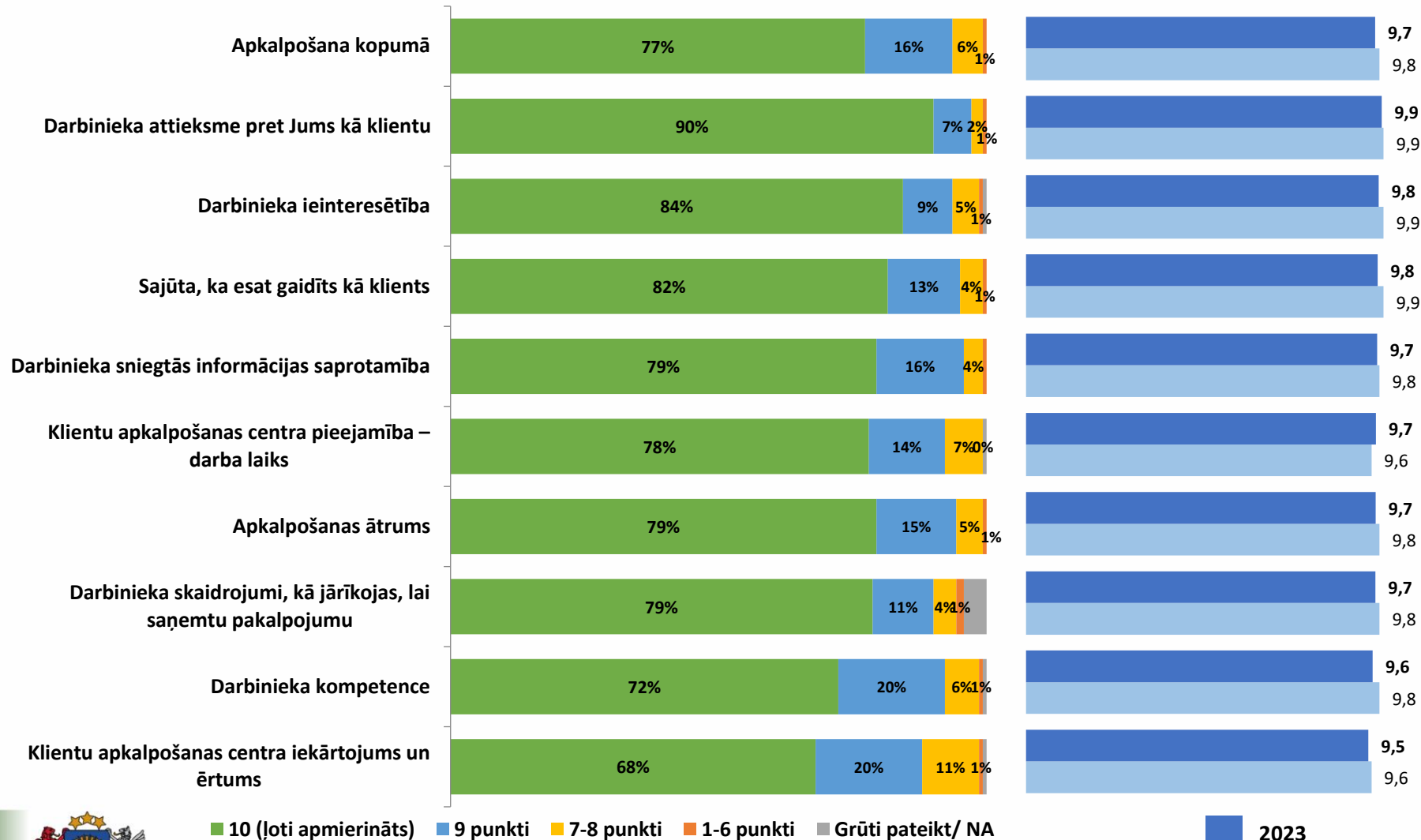
2. Apmierinātība ar apkalpošanu



Apmierinātība ar apkalpošanu

Es Jums lūgšu novērtēt šo apmeklējumu pēc dažādiem aspektiem. Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "ļoti apmierināts/-a"

Vidējais vērtējums skalā no 1 (ļoti neapmierināts) līdz 10 (ļoti apmierināts)



Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141

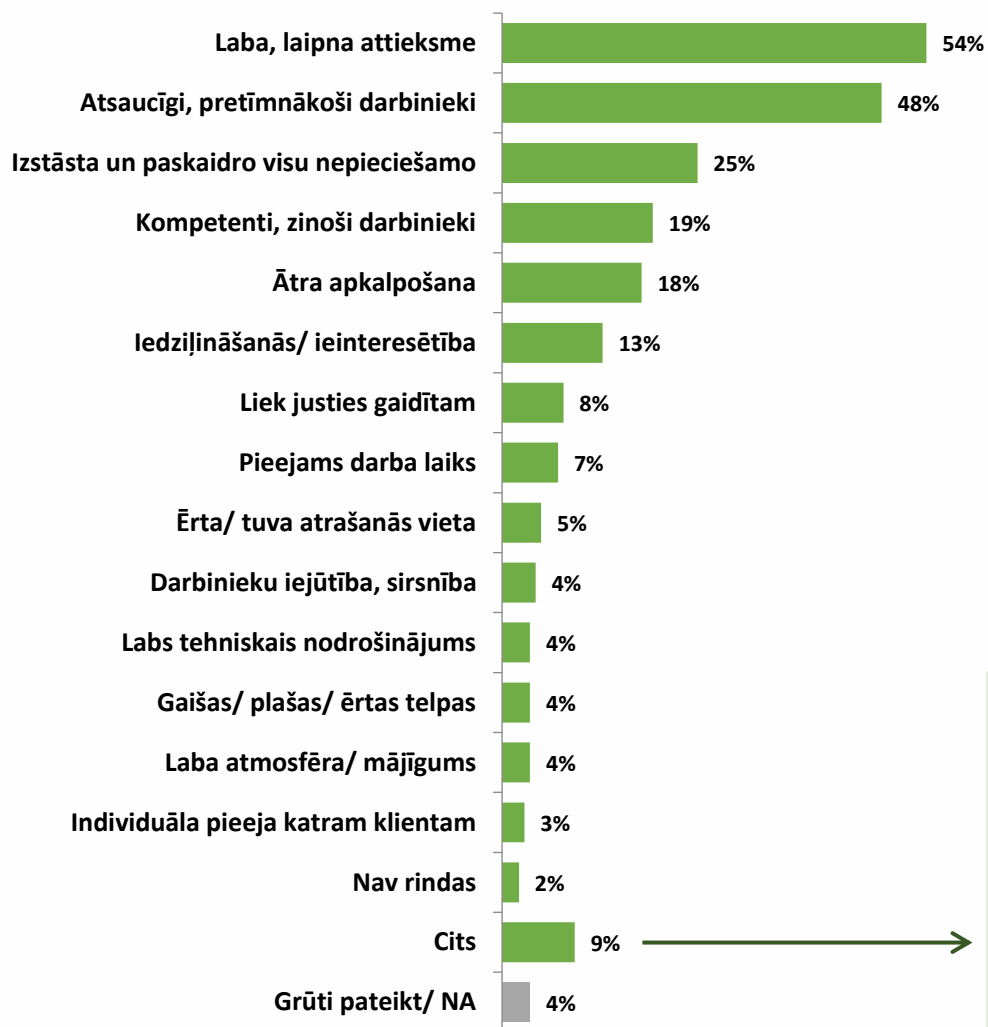


3. Pozitīvās lietas un trūkumi klientu apkalpošanas centrā



Pozitīvās lietas klientu apkalpošanas centrā

Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās pozitīvās lietas, ko vēlētos izcelt par klientu apkalpošanas centru!



Retāk tika minētas šādas atbildes:

- ✓ Piedāvā papildus risinājumus/ pakalpojumus
- ✓ Ir pieejama bibliotēka
- ✓ Viss nepieciešamais atrodas vienkopus
- ✓ Nodalīts no citiem apmeklētājiem
- ✓ Telpu izvietojums pirmajā stāvā
- ✓ Pieejama informācija
- ✓ Ērta stāvvieta
- ✓ Telpu pieejamība invalīdiem
- ✓ Automātiskās durvis
- ✓ Ja nepieciešams, runā krievu valodā

Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141



Pozitīvās lietas klientu apkalpošanas centrā

Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās pozitīvās lietas, ko vēlētos izcelt par klientu apkalpošanas centru!

Respondentu komentāri:

- ✓ Ļoti laba attieksme, runā vienkārši un saprotami, visu izskaidroja kā mazam bērnam. Apkalpoja cilvēks ar pieredzi, piedāvāja vairākus variantus un paskaidroja sīki un smalki par katru. Piedāvāja izlemt, kurš variants pašam klientam ērtāks nevis uzspieda tikai vienu, savu piedāvāto risinājumu. Piedāvāja visu izdarīt uz vietas KAC.
- ✓ Darba laiks pieejams. Atrodas pirmajā stāvā, nav nekur tālu jāiet vai jākāpj pa kāpnēm. Attieksme laipna, operatīva palīdzība.
- ✓ Ir draudzīga atmosfēra, nekad nejūties muļķīgi, ka esi iegājis un kaut ko nezini; darbinieki ļoti atsaucīgi; kompetentas meitenes, man tā būtu buršanās cauri daudzām iestāžu mājas lapām.
- ✓ Ģimeniskums, humora izjūta, atklātība, ieinteresētība, lokālā ģimeniskuma sajūta, patīkami, emocionāli atbalstoši darbinieki.
- ✓ Laipnība un atsaucība. VPVKAC ir vieta, kur drīkstu iet, ja vajag atbildi uz kādiem jautājumiem, jo viss mainās. Darbinieces apmierina katru klienta vajadzību savās iespēju robežās. Atrašanās vieta ļoti veiksmīga, jo blakus bibliotēka, var izdarīt visu ko vajag,
- ✓ Ļoti atsaucīgas darbinieces - laipnas, smaidīgas; telpas viegli pieejamas arī ar ratiņiem, darba laiks līdz 18iem - var paspēt, ja strādā.
- ✓ Vienmēr sagaida ar smaidu, jūties gaidīts. Darbinieki iedziļinās, ir saprotoši, saprotamā valodā tiek sniegts skaidrojums; darbiniece ir savā vietā. VPVKAC ir vieta, kur gribas iet.
- ✓ Man patīk, ka ir daudzas automatizētas lietas, piem., numuriņu sistēma, daudz kas noņemts no darbinieku pleciem, līdz ar to viņi var labāk darīt savu darbu. Darbinieki ir atsaucīgi, laba attieksme, viss notiek bez saspringtuma, viss bija pēc labākiem priekšrakstiem.
- ✓ Ir pozitīva attieksme, laukos nav rindu. Reāli informācija ir vērsta uz mani, tiek risināta mana problēma, pilsētā daudz cilvēku, tad nevar tik individuāli pieiet. Kompetence.



Trūkumi klientu apkalpošanas centrā

Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās neapmierinošās lietas, kuras būtu jāuzlabo klientu apkalpošanas centrā!



Respondentu komentāri:

- ✓ Agrāk darbinieki vietējā VPKKAC varēja pieņemt lēmumu vienpersoniski, bet tagad Jaunpils pagasts ir Tukuma pakļautībā, tāpēc lēmumu pieņemšanas laiks ir ilgāks
- ✓ Sēž daudzas darbinieces, bet ilgi jāgaida (ap 35 min.), jo viņas risina savstarpējas sarunas. Labāk, lai mazāk darbinieku, bet lielāka ieinteresētība.
- ✓ Nav norobežojuma - ja kaut ko kārto, tad visi dzird, ko runā; kad sēdi pie datora, tad arī visi, kas ienāk iekšā, redz, kas tiek darīts. Jautājums par klientu datu aizsardzību - esi visiem kā uz delnas.
- ✓ Darbiniekiem jāmēģina saprast, ka cilvēks, kas nāk, nezina, kā sistēma strādā. Viņiem viss ir skaidrs, bet klienti maz ko zina.
- ✓ Lauksaimniecības datu centrā - visu nezina, meklēja papildus palīdzību, vēl tikai mācās.
- ✓ Parastam cilvēkam, kas nedarbojas ar sistēmām, vajadzētu kādus uzskates materiālus. Nebija līdz paņemti ielogošanās līdzekļi un darbiniecei bija jārāda ar saviem.
- ✓ Telpu iekārtotāji nedomā par klientiem - noliek puķu kasti, lai neturas pie margām, bet bez pieturēšanās es nevaru.
- ✓ Piesaista speciālistus, kas ir zinoši konkrētā jomā. Ir dienas, kad atbrauc speciālisti no attiecīgām iestādēm, KAC atbild tikai uz konkrētiem jautājumiem, bet mēdz būt plašāks jautājumu loks, kas neietilpst darbinieka tiešā kompetencē.

Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141

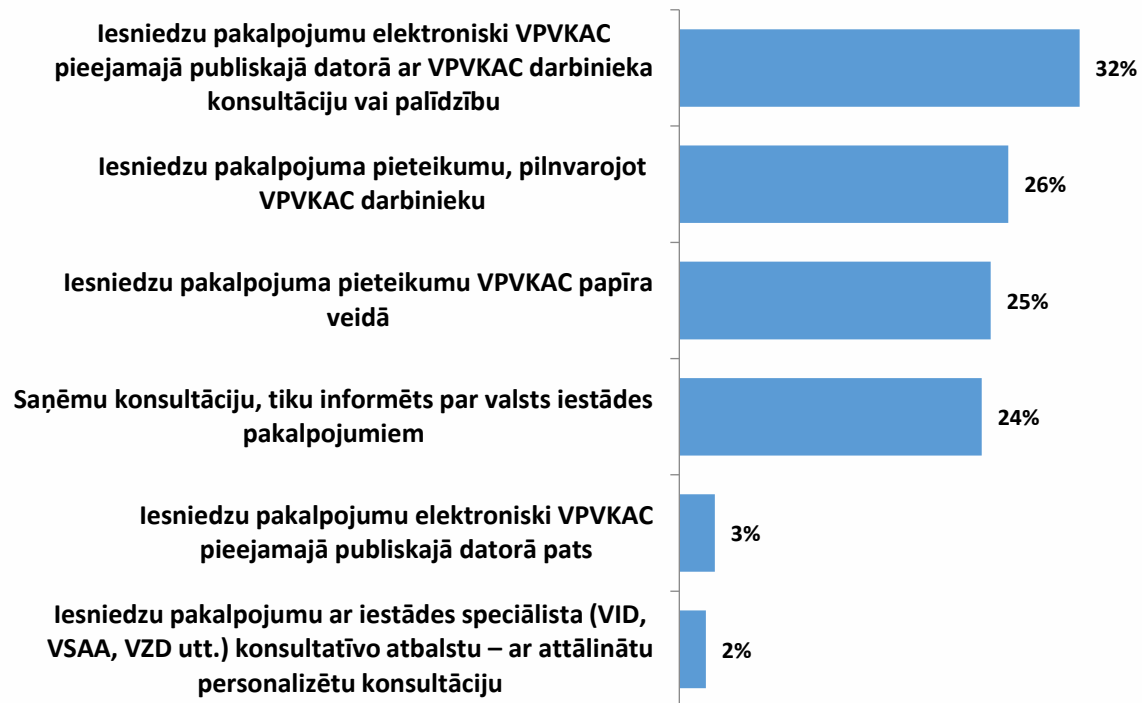


4. Pakalpojumu pieteikšana elektroniski



Pakalpojumu pieteikšanas veids

Kādā veidā šodien pieteicāt valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumu Klientu apkalpošanas centrā (VPVKAC)?

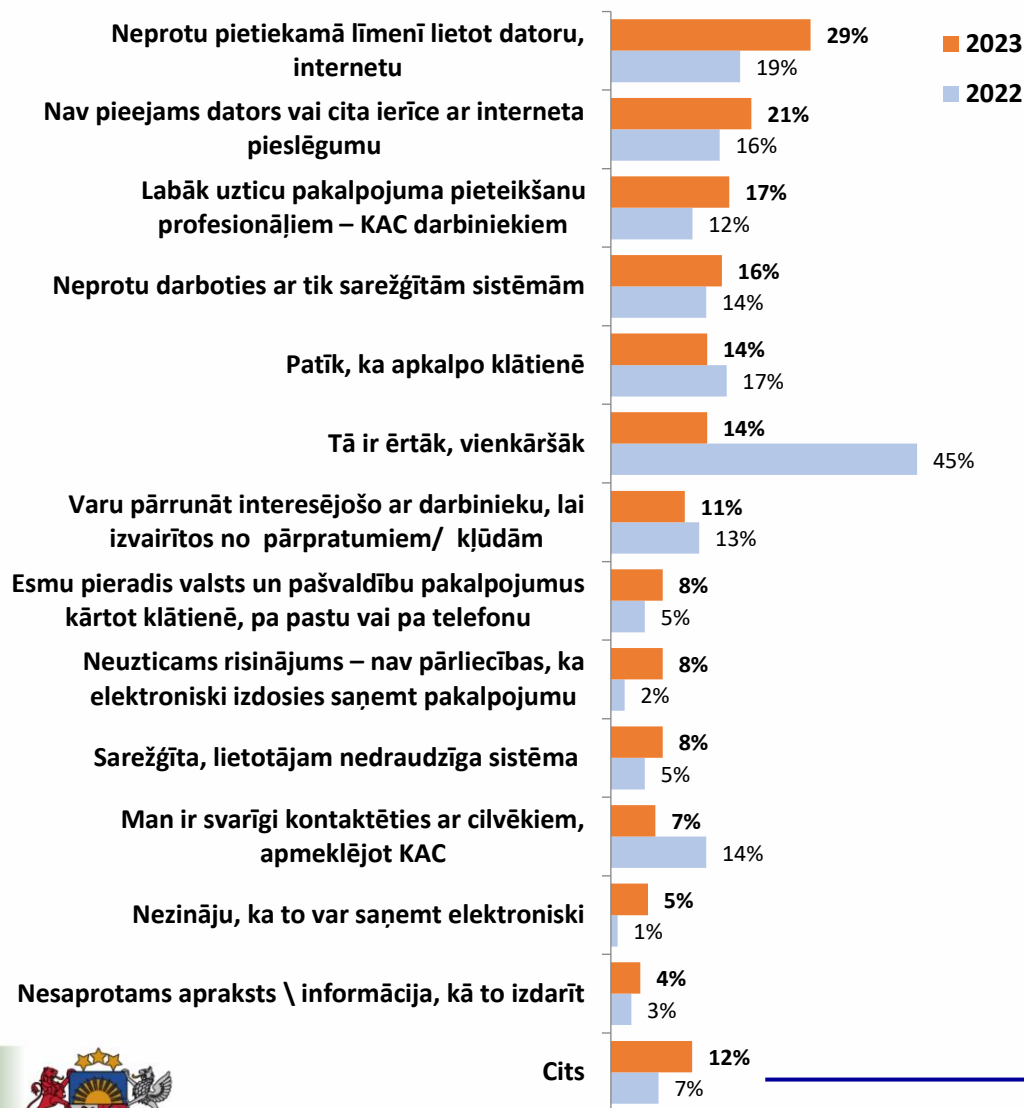


Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141



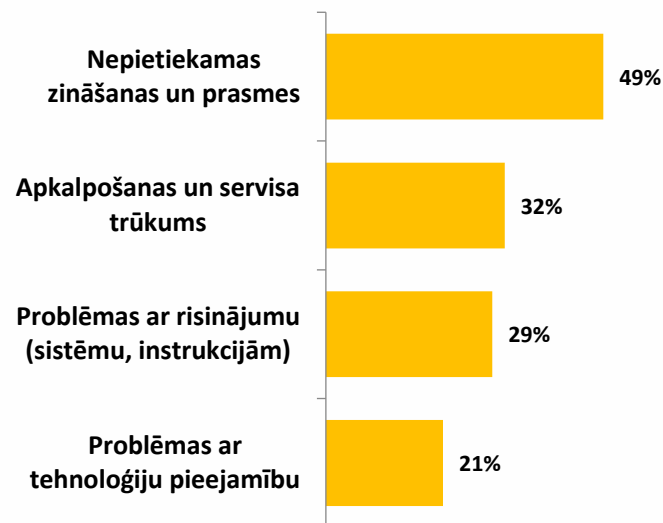
Iemesli, kāpēc pakalpojumi netika pieteikti elektroniski

Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?



Bāze: respondenti, kuri nepieteica pakalpojumu elektroniski; n=92

Kopsavilkums



Bāze: respondenti, kuri nepieteica pakalpojumu elektroniski; n=92

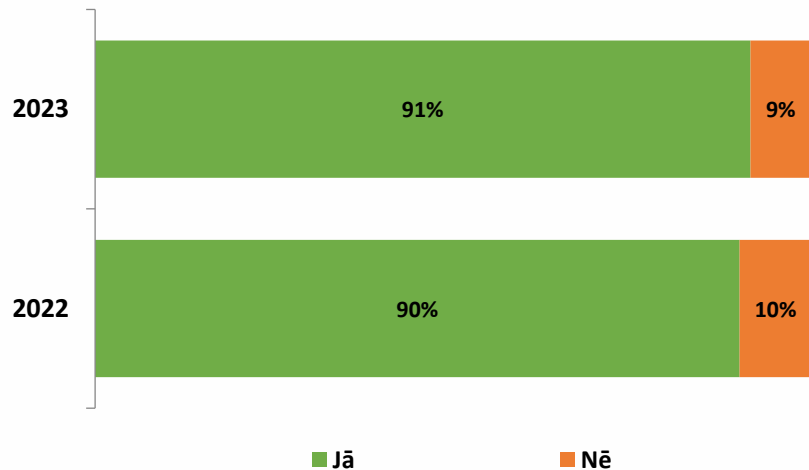
Retāk tika minētas šādas atbildes:

- ✓ Palīdzēju kārtot jautājumu citam cilvēkam
- ✓ Veselības problēmas (slikta redze)
- ✓ Tajā brīdī nestrādāja portāls latvija.lv
- ✓ Dokumentus saņemu papīra formātā
- ✓ Nebija piedāvāta iespēja dokumentus parakstīt elektroniski
- ✓ Nav internetbankas
- ✓ Elektroniskais paraksts tad vēl nebija noformēts

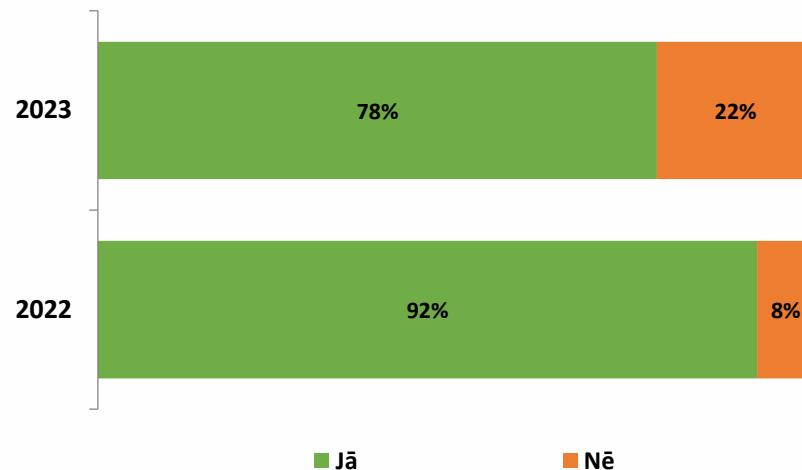


Pakalpojumu pieteikšana elektroniski – informācijas sniegšana un palīdzības piedāvāšana

Vai darbinieks Jūs informēja, ka šo pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski?



Vai darbinieks Jums piedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski?

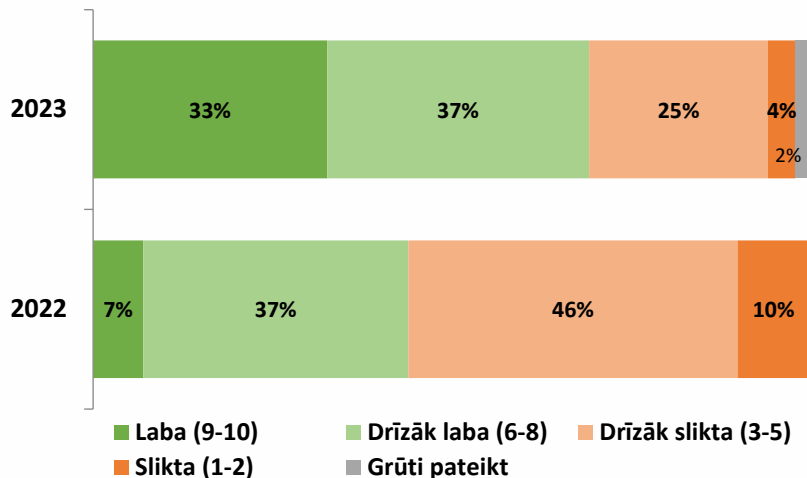


Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141

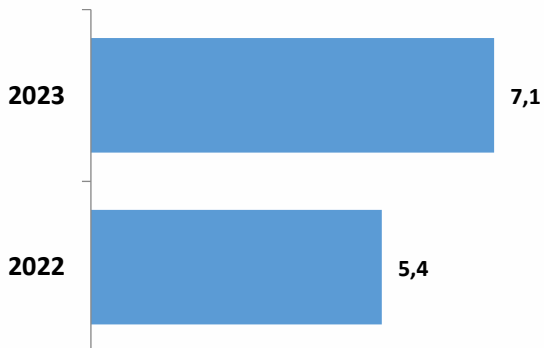


Pārlicība par spēju pieteikt pakalpojumus elektroniski

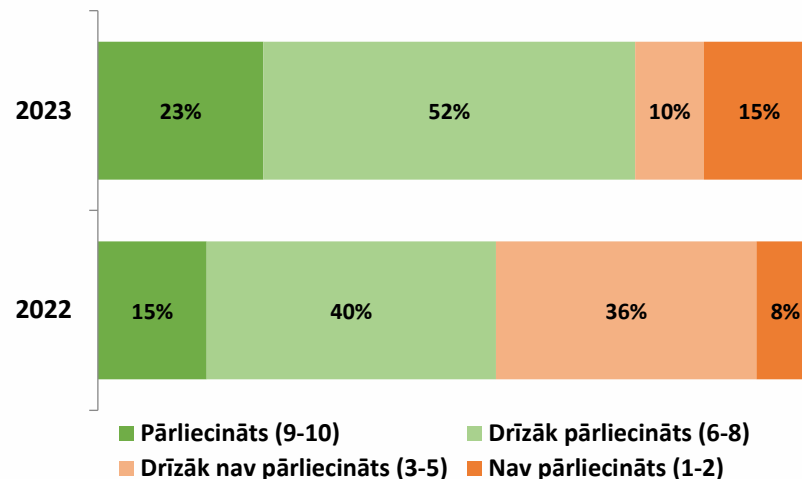
Kā Jūs kopumā vērtējat savu pieredzi pieteikt pakalpojumu elektroniski?



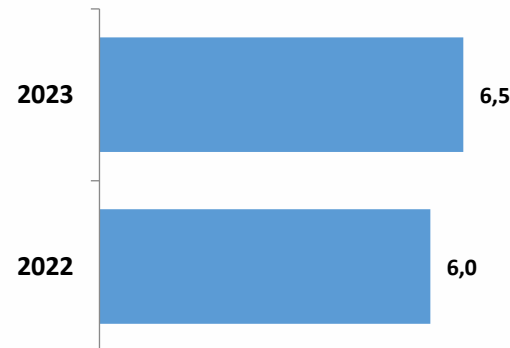
Vidējais vērtējums skalā no 1 (joti slikta pieredze) līdz 10 (joti laba pieredze)



Cik pārliecināts jūs esat, ka spēsiet turpmāk pieteikt valsts pakalpojumus elektroniski patstāvīgi?

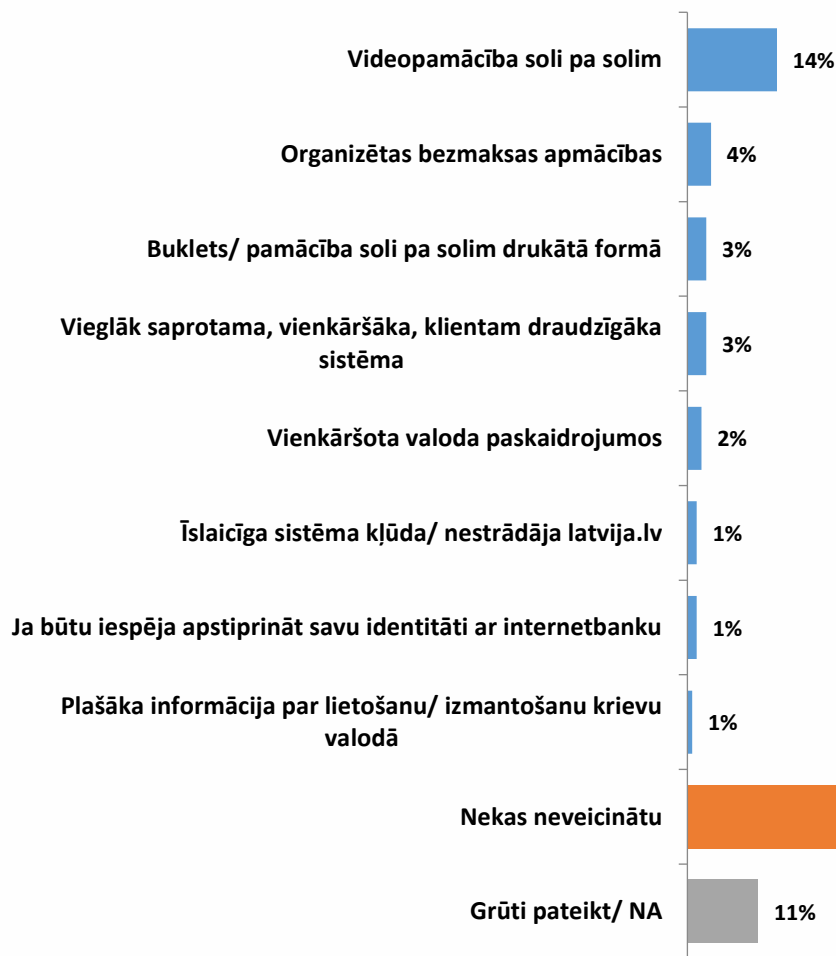


Vidējais vērtējums skalā no 1 (nemaz nav pārliecināts) līdz 10 (pilnībā pārliecināts)



Veicinošie faktori izmantot iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski

Kas veicinātu izmantot iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski, nevis klātienē?



Nekas neveicinātu, jo:

- ✓ Nav pieejams vajadzīgais aprīkojums (piem., nepieciešamas izdrukas, bet nav printeris), nav datora skenera utt.;
- ✓ Nepietiekamas datorprasmes un/vai zināšanas (ir bailes izdarīt kaut ko nepareizi);
- ✓ Pakalpojums nepieciešams tik reti, ka vieglāk aiziet uz VPVKAC nekā atcerēties, kas jādara;
- ✓ Nav datora, konta, internetbankas;
- ✓ Slikts veselības stāvoklis (trīcošas rokas, redzes traucējumi, attēlu dubultošanās acīs);
- ✓ Pārāk sarežģīta sistēma latvija.lv;
- ✓ Ir svarīga tieša komunikācija, kad iespējams pajautāt vai noskaidrot nepieciešamo.

Komentārs:

- ✓ Latvija.lv interfeiss ir lieli džungļi, grūti atrast to, ko vajag, it sevišķi cilvēkiem, kuri nepazīna sistēmas, nespēj orientēties navigācijās. Cilvēki pat neuzsāk paši, bet iet pie profesionāļiem. Mainās nomenklatūra, mainās arī pamācības (pat EDS).

Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141

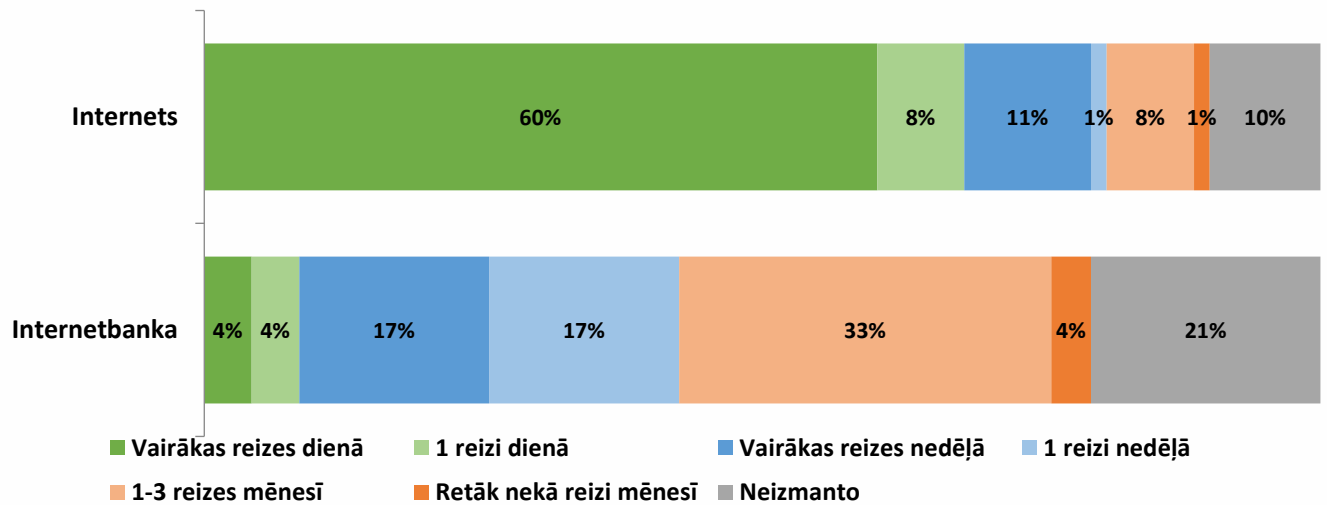


5. Elektroniskās identifikācijas līdzekļu lietošana



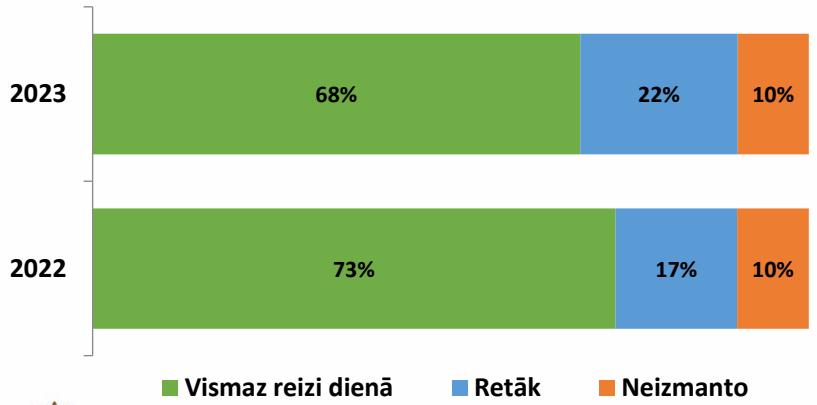
Interneta un internetbankas lietošana

Cik bieži jūs izmantojat internetu? Cik bieži Jūs izmantojat internetbanku?

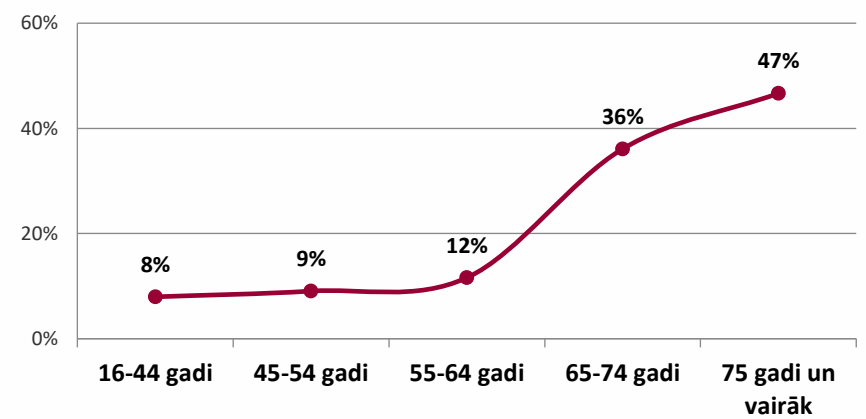


Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141

Interneta lietošanas biežums

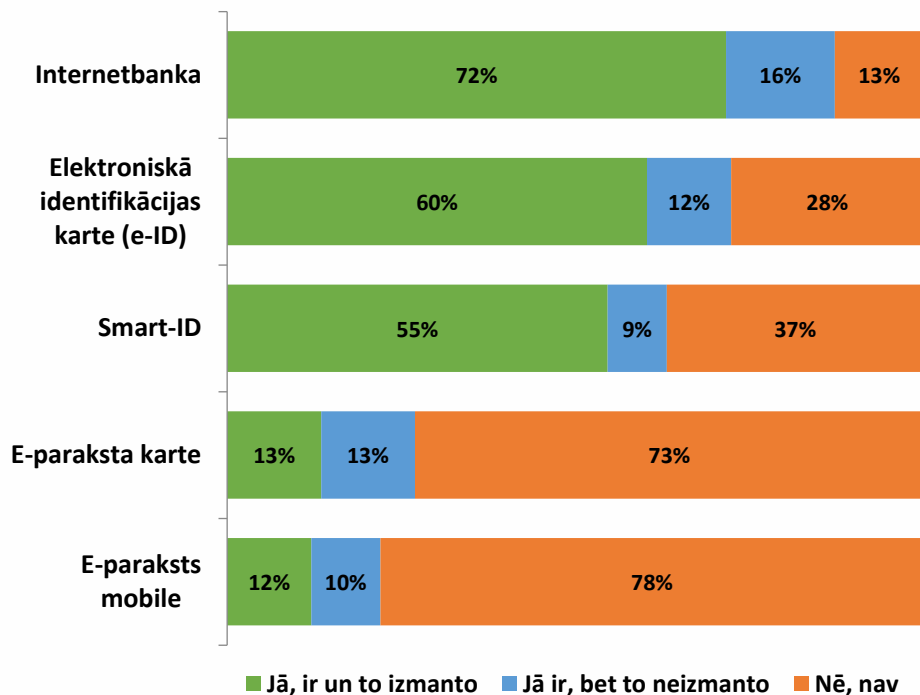


Nelieto internetbanku

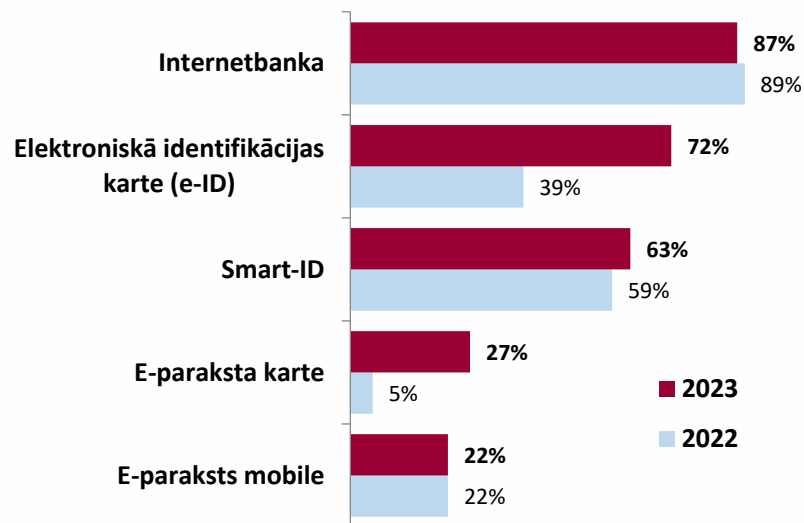


Elektroniskās identifikācijas līdzekļu lietošana

Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem?



Rīcībā ir attiecīgie elektroniskās identifikācijas līdzekļi

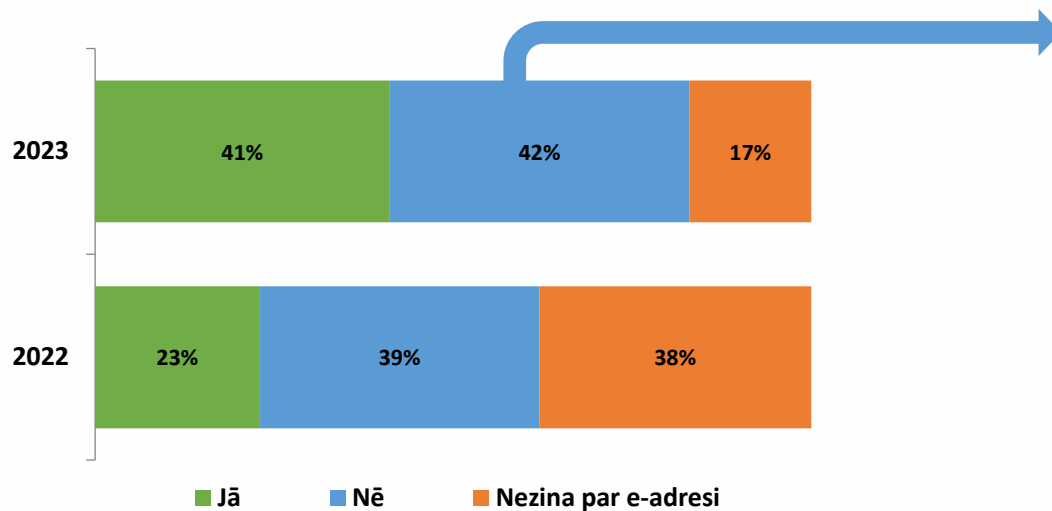


Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141



Oficiālās e-adreses izmantošana

Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv)?



Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141

Kādēļ Jūs neizmantojat oficiālo e-adresi?



Bāze: respondenti, kuri zina par oficiālo e-adresi, bet to neizmanto; n=141

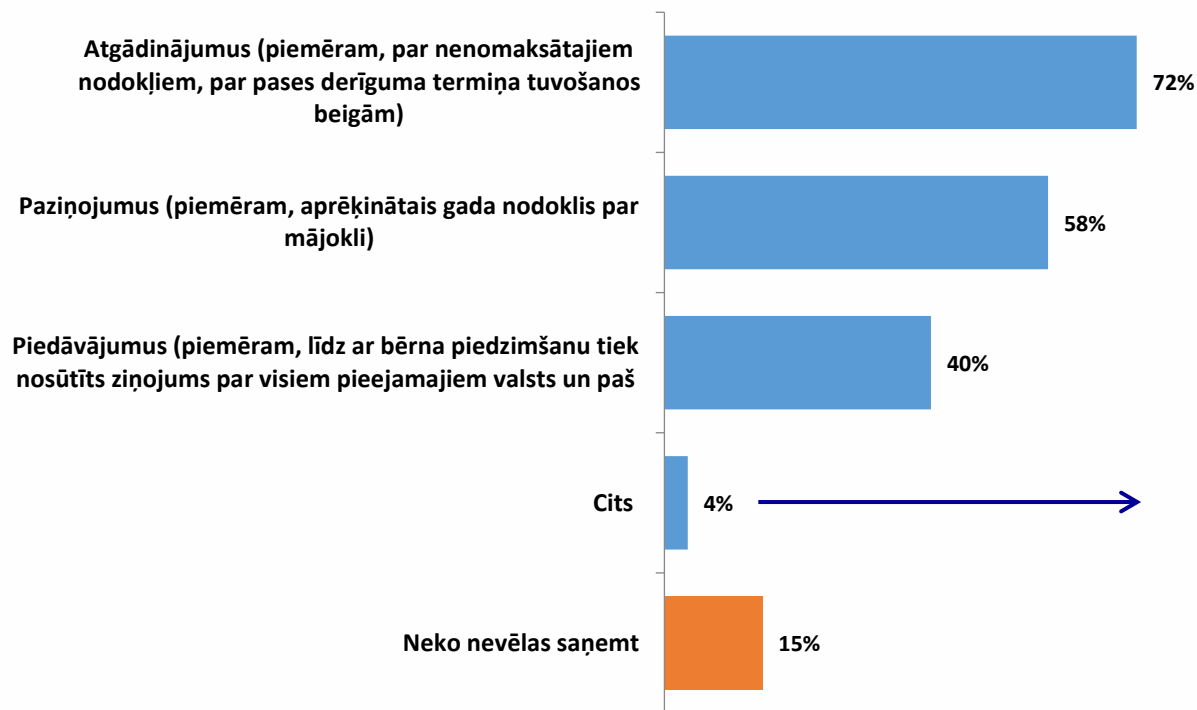


6. Vēlamā informācija no valsts iestādēm



Vēlamā informācija no valsts iestādēm

Kādu informāciju Jūs vēlētos saņemt no valsts iestādēm?



- Retāk tika minētas šādas atbildes:
- ✓ Elektroniska informatīva vēstule par valsts apmaksātiem medicīnas pakalpojumiem;
 - ✓ Informācija par algas grāmatiņas deklarēšanu stājoties darbā;
 - ✓ Informācija par visiem atvieglojumiem, kas pienākas iegūstot invaliditāti;
 - ✓ Tuvojoties pensijas vecumam informācija, kas jā dara, kas pienākas utt.

Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=141



Kontaktinformācija:

Tirgus un sociālo pētījumu centrs «Latvijas Fakti»

Adrese: Bruņinieku iela 8a-5, Rīga, LV-1010

web: www.latvianfacts.lv



Oksana Kurcalte

Vecākā projektu vadītāja

Tālrunis: +371 67314002

E-pasts: sana@latfacts.lv

